

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BOLT 4G LTE
(Survei pada pelanggan Bolt 4G LTE di Universitas
Negeri Jakarta)

RHEZARIO DARMASAPUTRA
8223136616



Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016

***THE ANALYSIS OF THE CUSTOMER SATISFACTION OF
BOLT 4G LTE***

(Survey to the Student of State University of Jakarta)

RHEZARIO DARMASAPUTRA

8223136616



***The Scientific Paper Report was Written To Fulfill One Of The Requirements
To Get Expert Associate Degree Faculty Of Economics On State University Of
Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECOMOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

RHEZARIO DARMASAPUTRA.2016.8223136616. Analisis Kepuasan Pelanggan Bolt 4G LTE (Survei pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta). Program studi D3 Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan mengetahui kepuasan pelanggan Bolt *4G LTE* saat ini menurut mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Menggunakan pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi, dokumentasi, dan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan menggunakan diagram Kartesius pelanggan Bolt puas dengan kecepatan internet, garansi yang diberikan Bolt, dan kepercayaan dimasa akan datang pelanggan untuk memakai Bolt *4G LTE*. Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci perusahaan untuk meningkatkan jumlah pelangganya.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

RHEZARIO DARMASAPUTRA.2016.8223136616. The analysis of the customer satisfaction of Bolt 4G LTE (Survey to the Student of State University of Jakarta). Study Program of D3 Marketing, Major of Management, Faculty of Economy, State University of Jakarta.

This scientific work aims to know the recent customer satisfaction of Bolt 4G LTE according to the Student of State University of Jakarta. The Methode uses data collection through book study, observation, documentation, and quetionnaire.

Based on the research result of the customer satisfaction that uses cartesius diagram, Bolt customers are satisfy with the speed of Internet, the given guarantee Bolt, and followed by the trust of customer to use Bolt 4G LTE in the future. The satisfaction is one of the key for the company to increase the number of their customers.

Keyword: Customer satisfaction

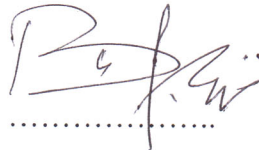
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing,

Tanda Tangan


Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 196301191992032001



08/08/2016

Jakarta, 9 Agustus 2016
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985302002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama

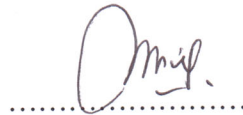
Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985302002

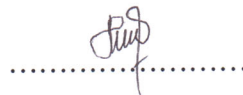


12 Agustus 2016

Penguji Ahli

Dra. Sholikhah, M.M

NIP. 196206231990032001

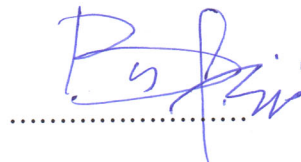


12 Agustus 2016

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 196301191992032001



11 Agustus 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini tepat pada waktunya.

Karya Ilmiah yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Bolt *4G LTE* (Survei pada pelanggan Bolt *4G LTE* di Universitas Negeri Jakarta) ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar ahli madya di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan menyadari bahwa Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada :

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing
2. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
4. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah mendukung selama penyusunan Karya Ilmiah
7. Teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan, do'a, dan nasihat kepada penulis dalam pengerjaan Karya Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kepada mereka semua atas bantuan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Semoga Karya Ilmiah ini dapat berguna untuk penulis dan banyak orang.

Jakarta, Juli 2016

Penulis